

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KADA BAAMPIHAN  
(PAKASAM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL DALAM PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK  
(KTP) DI SIRING MENARA PANDANG KOTA  
BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
pada Program Studi Administrasi Publik**

**Ulpah**

**1910411320001**






**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2023**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

### EFEKTIVITAS PELAYANAN KADA BAAMPIHAN (PAKASAM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DI SIRING MENARA PANDANG KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Ulpah NIM : 1910411320001
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 23 Juni 2023.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua  
(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)  
NIP. 197912262003122001 
  - b. Sekretaris  
(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)  
NIP. 197506161999032002 
  - c. Anggota  
(Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP)  
NIP. 197501182000031002 


Banjarmasin, 06 Juli 2023


Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik

Dekan FISIP ULM



  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197301221998021001

  
Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP. 197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### Lembar Pernyataan Keaslian Tulisan

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulpah  
Tempat/ Tanggal Lahir : Kerang, 04 Agustus 2001  
NIM : 1910411320001  
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang "*Efektivitas Pelayanan Kada Baampihan (Pakasam) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Siring Menara Pandang Kota Banjarmasin*" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan-alihan tulisan atas pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

Banjarmasin, 23 Juni 2023,



Ulpah  
NIM. 1910411320001

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan sebuah proposal skripsi.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak baik dosen, instansi dan teman-teman. Untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan hikmat dan rahmatnya dalam menyelesaikan penulisan Skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos.,M.Si selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP Selaku Dosen Pembimbing skripsi, Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji I dan Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji II yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran dalam membimbing serta meluangkan waktunya untuk memberikan arahan sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staf di lingkungan Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang bersedia memberikan informasi serta data-data yang dibutuhkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Kepada yang teristimewa kedua orangtua Unu Bahrudin dan Baiyah serta keluarga besar yang terus memberi motivasi, dukungan, dan doa.

9. Serta terimakasih penulis ucapkan kepada Rizqita Shelin Ayudia, Nur Hidayati, Yohana Rosita Andriani, Kurnia Wati Susanti dan Sarmila teman yang senantiasa memberikan masukan dan kritikan selama proses penulisan laporan skripsi dan seluruh teman-teman prodi Administrasi Publik Angkatan 2019.

Atas segala bimbingan dan bantuan serta Kerjasama yang baik selama penulis melaksanakan pengerjaan skripsi, maka penulis mengucapkan terimakasih dan hanya dapat mendoakan semoga kebaikan tersebut dibalas oleh ALLAH SWT dengan pahala yang berlipat ganda.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan mengharap tegur sapa kritikan dan saran yang membangun. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Banjarmasin, Juni 2023

**Penulis**



**Ulpah**

**1910411320001**

## ABSTRAK

**Ulpah, NIM: 1910411320001 (2023). “Efektivitas Pelayanan Kada Baampihan (Pakasam) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Siring Menara Pandang Kota Banjarmasin”. Di Bawah Bimbingan Ibu Aulia**

Suatu organisasi yang efektif mempunyai orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan dan faktor penghambat terhadap pelayanan kada baampihan (Pakasam) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam perekaman kartu tanda penduduk (KTP) di Siring Menara Pandang Kota Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kada Baampihan (Pakasam) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Siring Menara Pandang Kota Banjarmasin cukup efektif hal ini dilihat dari 3 indikator pengukuran yaitu 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, 3) Adaptasi. Sedangkan faktor penghambat yaitu 1) Gangguan Jaringan Server dan 2) Kurangnya Sosialisasi pada Masyarakat.

Saran-saran yang dapat diberikan dengan adanya penelitian ini adalah: 1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin agar dapat melakukan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat mengenai adanya pelayanan Pakasam. 2) Sebaiknya masyarakat mulai aktif dalam mencari tahu mengenai informasi pelayanan Pakasam

**Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Pakasam , KTP**

## ABSTRACT

**Ulpah, NIM: 1910411320001 (2023). " The Effectiveness of the Kada Baampihan Service (Pakasam) of the Population and Civil Registration Service in Recording Identity Cards (KTP) at Siring Menara Pandang, Banjarmasin City". Under the Guidance of Ibu Aulia**

An effective organization has an orientation and projection in implementing all work programs that have been determined. The purpose of this study was to describe the effectiveness of the service and the inhibiting factors for the service of kada baampihan (Pakasam) of the Population and Civil Registration Service in the recording of identity cards (KTP) at Siring Menara Pandang, Banjarmasin City.

The research method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques namely interviews, documentation and observation. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation and conclusion.

The results showed that the Effectiveness of the Kada Baampihan Service (Pakasam) of the Population and Civil Registration Office in Recording Identity Cards (KTP) in Siring Menara Pandang, Banjarmasin City, was quite effective, this can be seen from 3 measurement indicators, namely 1) Goal Achievement, 2) Integration, 3 ) Adaptation. While the inhibiting factors are 1) Server Network Disturbances and 2) Lack of Outreach to the Community.

Suggestions that can be given with this research are: 1) The Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin can carry out regular outreach to the public regarding the existence of Pakasam services. 2) It is better if the community starts to be active in finding out information about Pakasam services

**Keywords: Effectiveness, Pakasam Services, KTP**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 New Publik Service (NPS).....	14
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	15
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	15
2.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	16
2.4 Pengertian Efektivitas .....	18
2.4.1 Pengukuran Efektivitas .....	19
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas .....	22
2.5 Inovasi Pelayanan Publik .....	24
2.6 Pengertian Kartu Tanda Penduduk (KTP).....	25
2.6.1 Manfaat Kartu Tanda Penduduk (KTP) .....	26
2.7 Analisis Keterkaitan Antar Konsep .....	26
2.8 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan Penelitian .....	29
3.2 Tipe Penelitian.....	29
3.3 Lokasi Penelitian .....	30
3.4 Sumber Data.....	30
3.5 Informan Penelitian .....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.7 Teknik Analisis Data .....	32
BAB IV GAMBARAN UMUM .....	35
4.1 Profil Perkembangan Kependudukan Kota Banjarmasin.....	35
4.1.1 Kondisi Wilayah .....	35
4.1.2 Keadaan Geografis Daerah .....	36
4.1.3 Keadaan Demografis Daerah .....	37
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	38



4.2.1	Gambaran Umum dan Maklumat Pelayanan .....	38
4.2.2	Visi dan Misi serta Motto Disdukcapil Kota Banjarmasin .....	41
4.2.3	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	42
4.3	Program Pelayanan Kada Baampihan (Pakasam) .....	49
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
5.1	Hasil Penelitian .....	51
5.1.1	Efektivitas Pelayanan Kada Baampihan (Pakasam) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Siring Menara Pandang Kota Banjarmasin.....	52
5.1.2	Faktor-Faktor yang Menghambat Efektivitas Pelayanan Kada Baampihan (Pakasam) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Siring Menara Pandang Kota Banjarmasin .....	63
5.2	Pembahasan.....	66
5.2.1	Efektivitas Pelayanan Kada Baampihan (Pakasam) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Perekaman Dalam Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Siring Menara Pandang Kota Banjarmasin.....	66
5.2.2	Faktor-Faktor yang Menghambat Efektivitas Pelayanan Kada Baampihan (Pakasam) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Siring Menara Pandang Kota Banjarmasin .....	69
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
6.1	Kesimpulan.....	72
6.2	Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kepemilikan KTP-el di Kota Banjarmasin Tahun 2021 .....	3
Tabel 1. 2 Laporan Perekaman KTP-el Inovasi Pelayanan Pakasam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Bulan Januari – Desember 2022.....	4
Tabel 2. 1 Pemetaan Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 4. 1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Inovasi Pelayanan Pakasam dalam Perekaman KTP-el .....	50
Tabel 5. 1 Hasil Penelitian dan Wawancara Mengenai Efektivitas Pelayanan Pakasam Menurut Sistem, Mekanisme dan Prosedur. ....	59
Tabel 5. 2 Hasil Penelitian dan Wawancara Mengenai Efektivitas Pelayanan Pakasam Menurut Indikator Efektivitas.....	63
Tabel 5. 3 Matrik Hasil Temuan Penelitian.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Alur Kerangka Pemikiran Masalah Penelitian .....	28
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data .....	34
Gambar 4. 1 Pembagian dan Luas Wilayah Administrasi Kota Banjarmasin Tahun 2012.....	36
Gambar 4. 2 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	38
Gambar 4. 3 Maklumat Pelayanan .....	40
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Banjarmasin .....	42
Gambar 5. 1 Pemohon Menyerahkan Berkas kepada Petugas Loker Kemudian Menyerahkan ke Operator.....	54
Gambar 5. 2 Petugas Melakukan Perekaman KTP .....	56
Gambar 5. 3 Petugas Memaraf Bukti Telah Rekam.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Pada Saat Penelitian .....	77
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	79
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	86